



**Kastner-Verkaufsleiter Wernfried Horn mit Werkstattprofi Ing. Rupert Skotschnigg und Kastner-Boss Mag. Ernst Kieslinger**



tra zwei Mitarbeiterinnen für die Dokumentation der beim Kunden im Einsatz befindlichen Werkstattausrüstung“, definiert Verkaufsleiter Wernfried Horn den Personalaufwand. Die ordentliche Dokumentation ist auch das Steckenpferd von Ing. Rupert Skotschnigg, Servicewerkstatt (1a- und Bosch Automotive-Partner) im südsteirischen Leutschach. In seinen mit Josef Harb, LIM Steiermark, abgestimmten Schulungsprozess nach § 57a, hat die Dokumentation einen großen Stellenwert. „Oftmals findet zum Prüftermin die Chefität ihre Aufzeichnungen nicht“, erzählt Skotschnigg, „und schon sind Kalamitäten vorprogrammiert.“ Vor allem, wenn es um Umbauten und damit verbundene Genehmigungsbescheide geht. „Das ist dann ein bürokratischer Staatsakt“, ist Horn der Realität fest verbunden: „Diese Zeit muss geopfert werden, um im Überprüfungsstadium keine unnötige Hektik aufkommen zu lassen.“

### Vorsorge treffen

Ist erst einmal die Hektik da, wird rasch nach dem Lieferanten gerufen und der soll es dann mit einer vollständigen Prüfbuchmappe richten. Skotschnigg nickt und hat dazu ein Formblatt entwickelt, das alle nötigen Dokumente auflistet.

# Durchgängig spezialisiert

Der Slogan „Der führende Spezialist für Werkstättenausrüstung“ von Kastner bezieht sich nicht allein auf Produkt und Installation. Ein nie enden wollender Aufgabenbereich begleitet den Kundenprozess.



**Für das Unternehmerpaar Barbara und Ernst Kieslinger sind Leistung und Zuverlässigkeit Profession.**

**A**uf Tradition basierende Erfahrung begründet für Mag. Ernst Kieslinger im Team mit seinen Spezialisten den Erfolg in der Werkstättenbetreuung. „Gute Produkte und Vermarktungsinstrumente haben andere auch“, bleibt der geschäftsführende Gesellschafter der Autobedarfsfirma Karl Kastner GmbH bescheiden, „wir kümmern uns aber auch um die nachgelagerten Details.“

So zum Beispiel die Prüfbuchmappe für Bremsenprüfstände, Hebebühnen, Abgastester etc. Sie verlangt viel Aufwand, wird vom Kunden als Servicebestandteil empfunden und finanziell dennoch kaum belohnt. „Wir haben ex-

„Skotschnigg erzählt uns seine Erlebnisse bei den Kfz-Werkstätten und genau das ist unsere Philosophie der Kundenbindung“, sagt Kieslinger. Dieser Bericht entstand tatsächlich aus einer losen Skotschnigg-Bemerkung, nachzulesen in AUTO & Wirtschaft, Ausgabe Juni 2011, Seite 66, worin fehlende Prüfbucheinträge eine mangelnde Kundenzufriedenheit suggerieren.

Tatsächlich macht die Ausrüsterseite sehr viel, den Werkstattbetreibern eine durchgängige Dokumentation ihrer Prüfbücher zu gewährleisten. „Die innerorganisatorische Umsetzung bleibt jedoch Chefsache“, stimmen Skotschnigg, Horn und Kieslinger überein.

Kastners Marketing- und PR-Chefin Mag. Barbara Kieslinger trägt dem mit einer neu und auffällig gestalteten Prüfbuchmappe Rechnung, die nun von der Verkaufsseite unter der Leitung von Horn dem Kunden im Rahmen der laufenden Überprüfungen ausgehändigt wird. „Das verstehen wir unter Kundenbindung.“

Skotschnigg: „Prüfbescheide, Bildungspässe, Freischaltungscode und Prüfbücher gehören in eine Mappe, damit man alles bei der Hand hat, wenn der Gesetzgeber danach verlangt.“ ● (LUS)